

0650-76835

PEMANTAPAN EKONOMI MASYARAKAT MELALUI SKIM AL-RAHNU

NORASHIKIN BINTI IBRAHIM

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2010

HG
2106
m 22
N 8730
2010

PEMANTAPAN EKONOMI MASYARAKAT MELALUI SKIM AL-RAHNU

Kertas projek sarjana ini diserahkan kepada Kolej Perniagaan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan untuk penganugerahan

Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)

Universiti Utara Malaysia

Disediakan oleh:

NORASHIKIN BINTI IBRAHIM



KOLEJ PERNIAGAAN
(College of Business)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa

(I, the undersigned, certified that)

NORASHIKIN IBRAHIM (86930)

Calon untuk Ijazah Sarjana

(Candidate for the degree of) **MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk

(has presented his/her project paper of the following title)

PEMANTAPAN EKONOMI MASYARAKAT MELALUI SKIM AL-RAHNU

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia
(Name of Supervisor)

DR. AZIZI BIN ABU BAKAR

Tandatangan
(Signature)

Tarikh
(Date)

21 OCTOBER 2010

KEBENARAN MERUJUK PROJEK SARJANA

Kertas projek ini disediakan sebagai memenuhi sebahagian syarat daripada keperluan pengijazahan program sarjana Universiti Utara Malaysia. Saya membenarkan pihak perpustakaan mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju sebarang bentuk salinan samada secara keseluruhan atau sebahagian kertas projek ini dengan tujuan akademik adalah dibenarkan dengan persetujuan penyelia projek atau Dekan Kolej Perniagaan (COB). Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan-tujuan komersial dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis dari penyelidik. Perlu diingatkan, bahawa sebarang bentuk penghargaan hendaklah diberikan kepada penulis dan Universiti Utara Malaysia (UUM) di atas sebarang kegunaan yang mungkin dihasilkan dari bahan kertas projek ini. Permohonan bagi mendapatkan kebenaran untuk menyalin atau kegunaan lain dari bahan kertas projek ini, keseluruhan atau sebahagian perlulah dipohon melalui:

KOLEJ PERNIAGAAN (COB)

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

06010 SINTOK

KEDAH DARUL AMAN

ABSTRAK

Tujuan kajian ini dijalankan ialah untuk melihat sejauhmana pajak gadai Islam atau al-Rahnu menjadi satu skim pinjaman mikro kredit yang amat penting bagi golongan berpendapatan rendah dalam memenuhi keperluan tunai segera untuk menjayakan projek ekonomi dan keperluan pendidikan anak-anak. Lima objektif yang ingin dicapai oleh penyelidik iaitu tahap kepuasan pelanggan dengan kualiti perkhidmatan, tahap kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh pihak pajak gadai Islam, perbezaan tahap kepuasan pelanggan Islam berdasarkan faktor demografi, hubungan antara kualiti perkhidmatan dengan tahap kepuasan pelanggan dan yang pengaruh dimensi kualiti perkhidmatan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi kajian terdiri daripada 156 pelanggan yang menggunakan perkhidmatan al-Rahnu YaPEIM Changlun dan Bank Kerjasama Rakyat cawangan Jitra, Kedah dengan menggunakan teknik persampelan mudah (*Convenience Sampling*). Data yang dikutip telah dianalisis dengan menggunakan program Statistical Package for Social Science (SPSS). Hasil kajian telah menunjukkan bahawa kepuasan pelanggan adalah tinggi berdasarkan skor analisis berganda iaitu 67.9%. Faktor empati, kebolehpercayaan dan kepatuhan merupakan faktor-faktor kritikal dalam kajian ini. Kesimpulannya, pelanggan berpuas hati dengan kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh al-Rahnu YaPEIM dan Bank Rakyat cawangan Jitra.

ABSTRACT

The purpose of this study was to look at how the Islamic pawn or al-Rahnu into a micro-credit loan scheme which is vital for low-income earners to meet the immediate cash requirements to complete the project of economic and educational needs of children. Five objectives to be achieved by the researchers that the level of customer satisfaction with quality of service, the quality of services provided by the Islamic pawnshop, different levels of customer satisfaction Islam based on demographic factors, the relationship between service quality and customer satisfaction levels of service quality dimensions that influence the customer satisfaction. Population satisfaction survey of 156 customers using the service of al-Rahnu YAPEIM Changlun and branches of Bank Jitra, Kedah using convenience sampling technique (Convenience Sampling). Data collected were analyzed using the program Statistical Package for Social Science (SPSS). The study has shown that customer satisfaction is high on the score of 67.9% regression analysis. Empathy factor, reliability and compliance are critical factors in this study. In conclusion, the customer is satisfied with the quality of services provided by al-Rahnu YAPEIM and Bank Rakyat branches Jitra.

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah yang Maha Mengasihani Lagi Maha

Penyayang

Bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan izinNya penyelidik telah berjaya menyiapkan tesis ini dan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada penyelia utama iaitu **Dr. Azizi Bin Abu Bakar** yang telah berkorban masa dan tenaga memberi dorongan, bimbingan, tunjuk ajar dan nasihat sehingga terhasilnya tesis ini.

Ribuan terima kasih juga ditujukan kepada rakan-rakan di Bahagian Rujukan dan Perkhidmatan Pelanggan, Perpustakaan Sultanah Bahiyah, Universiti Utara Malaysia terutama Nordi, Azizan, Nasir dan Mohd Azli yang banyak membantu tugas hakiki di perpustakaan selama penyelidik menyiapkan tesis ini. Tidak lupa juga Pengurus Operasi Al-Rahnu di YaPEIM Changlun dan Bank Rakyat Jitra yang telah memberi kebenaran kepada penyelidik mengutip data dan penerangan yang lengkap tentang operasi pajak gadai Islam di premis mereka.

Akhir sekali, tesis ini tentu tidak akan dapat disempurnakan tanpa sokongan dan kerjasama daripada ahli keluarga penyelidik sendiri iaitu; suami Wan Jaafar B Wan Man, dan anak-anak , Wan Nur Yasmin Azreen, Wan Nur Yasmin Azyean dan Wan Muhd Adam Hakeem. Kalian semua menjadi pendorong kepada kejayaan ini dan semoga kejayaan ini akan menjadi pendorong kepada mereka untuk berjaya pada masa depan. Semoga Allah memberkati segala jasa baik yang anda curahkan.

NORASHIKIN BINTI IBRAHIM

OKTOBER 2010

SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
KEBENARAN MERUJUK KERTAS PROJEK.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN.....	v
SENARAI KANDUNGAN.....	vi
SENARAI JADUAL.....	ix
SENARAI GAMBARAJAH.....	xi
BAB PERTAMA: PENGENALAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Pernyataan Masalah	4
1.3 Persoalan Kajian	6
1.4 Objektif Kajian	8
1.5 Kepentingan Kajian	8
1.6 Skop Kajian	10
1.7 Limitasi Kajian	10
1.8 Rumusan	11
BAB KEDUA: ULASAN KARYA	
2.1 Pendahuluan	12
2.2 Konsep Pajak Gadai	12
2.3 Perkembangan Pajak Gadai Di Malaysia	13

2.4	Pajak Gadai Islam (al-Rahnu)	
2.4.1	Pengenalan Pajak Gadai Islam Di Malaysia ...	15
2.4.2	Konsep Pajak Gadai Islam	18
2.5	Sejarah dan Perkembangan Pajak Gadai Islam Di Malaysia	19
2.6	Perlaksanaan Skim Pajak Gadai Islam Oleh YaPEIM	18
2.6.1	Konsep Syariah Dalam Skim Pajak Gadai Islam	23
2.6.2	Operasi Perniagaan	
2.6.2.1	Kriteria Barang Gadaian	24
2.6.2.2	Had dan Margin Pinjaman	24
2.6.2.3	Kadar Upah Simpan	25
2.6.2.4	Tempoh Gadaian	27
2.7	Pembangunan Ekonomi Masyarakat Melalui Skim al-Rahnu	28
2.8	Kepuasan Pelanggan dan Kualiti Perkhidmatan	
2.8.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	32
2.8.2	Konsep Kualiti Perkhidmatan	34
2.8.3	Kerangka Teori	35
2.8.4	Hipotesis Kajian	37
2.9	Rumusan	40

BAB KETIGA: METHODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	41
3.2	Sampel dan Kaedah Persampelan	41
3.3	Instrumen Kajian	
3.3.1	Bahagian A: Faktor Demografi	44
3.3.2	Bahagian B: Pengukuran Kualiti Perkhidmatan Dalam al-Rahnu	44
3.3.3	Bahagian C: Kepuasan Pelanggan	46
3.4	Ujian Kebolehpercayaan	46
3.5	Penganalisis Data	48

BAB KEEMPAT: HASIL KAJIAN

4.1	Pendahuluan	51
4.2	Analisis Umum Pengumpulan Data	52
4.3	Analisis Kekerapan Data	
4.3.1	Analisis Kekerapan Demografi Responden....	52
4.4	Analisis Keputusan	58
4.4.1	Tahap Kepuasan Pelanggan Islam Dan Kualiti Perkhidmatan Pajak Gadai Islam	58
4.4.2	Hubungan Korelasi Antara Pembolehubah	59
4.4.3	Demografi Responden dan Kepuasan Pelanggan	61
a)	Jantina dan Kepuasan Pelanggan.....	62
b)	Status Perkahwinan dan Kepuasan Pelanggan	62
c)	Umur dan Kepuasan Pelanggan	63
d)	Tahap Pendidikan dan Kepuasan Pelanggan	64
e)	Pekerjaan dan Kepuasan Pelanggan ...	65
f)	Pendapatan dan Kepuasan Pelanggan ..	66
g)	Faktor Pendorong dan Kepuasan Pelanggan	66
4.4.4	Dimensi Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan	67

BAB KELIMA: KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	70
5.2	Faktor-faktor Demografi dan Kepuasan Pelanggan Dalam Perkhidmatan Pajak Gadai Islam	71
5.3	Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan Pajak Gadai Islam	
a)	Tahap Kepuasan Pelanggan	72
b)	Tahap Kualiti Perkhidmatan	73
c)	Dimensi-dimensi Kualiti Perkhidmatan dan Kepuasan Pelanggan	74
5.4	Cadangan	76

BIBLIOGRAFI	79
--------------------	-----------

SENARAI LAMPIRAN

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk Jadual	Halaman
3.1	Bilangan Sub Soalan Mengikut Dimensi Kualiti Perkhidmatan Pajak Gadai Islam	45
3.2	Taksiran Pengukuran Kualiti Perkhidmatan Dalam Pajak Gadai Islam	45
3.3	Taksiran Pengukuran Kepuasan Pelanggan	46
3.4	Ujian Kebolehpercayaan Mengikut Kajian	47
3.5	Tafsiran Pekali Korelasi r oleh McBurney (2001)	49
4.1	Taburan Responden Berdasarkan Demografi	53
4.2	Ujian Min Tahap Kepuasan Pelanggan dan Perkhidmatan Dalam Pajak Gadai Islam	59
4.3	Korelasi antara Kualiti dan Kepuasan Pelanggan	60
4.4	Ujian-T untuk Pengaruh Jantina Terhadap Perbezaan Tahap Kepuasan Pelanggan	62
4.5	Ujian-T untuk Pengaruh Taraf Perkahwinan Terhadap Perbezaan tahap Kepuasan Pelanggan	63
4.6	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) antara Umur dan Kepuasan Pelanggan	64
4.7	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) antara Tahap Pendidikan dan Kepuasan Pelanggan	64
4.8	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) antara Pekerjaan dan Kepuasan Pelanggan	65
4.9	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) antara Pendapatan dan Kepuasan Pelanggan	66

4.9	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) antara Pendapatan dan Kepuasan Pelanggan	66
4.10	Ujian Analisis Varian Sehala (ANOVA) antara Faktor Pendorong dan Kepuasan Pelanggan	67
4.11	Analisis regrasi antara dimensi Kualiti Perkhidmatan Dan Kualiti Pelanggan	68

SENARAI GAMBARAJAH

Gambarajah		Halaman
2.1	Kriteria Barang Gadaian	24
2.2	Kadar Upah Simpan	25
2.3	Pengiraan Kadar Upah	26

BAB PERTAMA

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Skim Pajak Gadai Islam al-Rahnu ditubuhkan atas dasar Fardhu Kifayah dan bukan atas dasar keuntungan semata-mata oleh pelaksanaannya. Antara tujuan utamanya ialah untuk menghapuskan riba atau hasil bunga (*faedah*) dan *gharar* yang dikenakan oleh pengusaha kedai pajak gadai secara konvensional. Walaupun menurut Akta Pajak Gadai 1972, had maksimum caj *faedah* bulanan adalah sebanyak 2.5 %, namun secara realitinya, jumlah yang dikenakan ialah sekitar 3 % hingga 4 % sebulan.

Skim ini memberikan kemudahan alternatif kepada kemudahan pinjaman yang sedia ada di samping memberi pilihan kepada peminjam untuk menuruti kehendak dan hukum Syariah. Skim ini beroperasi dengan memberi pinjaman ihsan sementara kepada yang memerlukan, dengan cagaran atau barang sandaran yang di namakan '*marhun*'. Dalam konsep ini, sesuatu barang yang berharga dijadikan sebagai cagaran yang terikat dengan hutang. Secara ringkasnya, sekiranya hutang tersebut tidak dijelaskan, maka '*marhun*' itu tadi boleh digunakan untuk menjelaskan baki hutang tersebut.

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

Akta Pajak Gadai 1972.

Asmadi Mohamed Naim. (2002). *Skim al-Rahn- antara Keaslian dan Perlaksanaan Semasa* dalam Jurnal Pembangunan Sosial, Vol. 4 & 5. Sintok: School of Social Development, UUM.

Avkiran, N.K. (1994). "Developing an instrument to measure customer service quality in branch banking". International Journal of Bank Marketing, Vol. 12 (6), pp. 10-18.

_____. (1999). "Quality customer service demands human contact". International Journal of Bank Marketing, Vol. 17 (2), pp. 61-74.

Bardai, Barjoyai (1999). *The prospect of Islamic Venture Capital for Muslim Communities*. Islamic International Business Conference, Asfahan. Istanbul, Turkey.

Berita Harian (2008, Februari), Sokongan kerajaan, kawal selia berterusan mantapkan keberkesanan Ar-Rahnu.

Cavana, R.Y., Delahaye, B.L. & Sekaran, U. (2001). *Applied Business Research: Qualitative And Quantitative Methods*. Australia : John Wiley & Sons Ltd.

Choi and Chu (2000). "Levels of satisfaction among Asian and Western travelers", International Journal of Quality & Reliability Management.

Crosby, P.B. (1979). "Quality is Free". New York : McGraw-Hill.

Gravetter, F.J., & Wallnau, L.B. (1985). *Statistics for the behavioral sciences : a first course for students of psychology and education*. St Paul: West Pub. Co.

Harian Metro. (2010, Julai), 'Sistem Ar-Rahnu Di Yakini'.

Kamus Dewan Edisi Ketiga (2002: 958)

Keehley, Patricia et al.(1997): *Benchmarking for Best Practices in the Public Sector*. San Francisco . Jossey-Bass

Kotler, P., ang, S.H., Leong., S.M., Tan, C.T. (1999). *Marketing Management: An Asian Perspective*, (8ed.). Singapore: Prentice Hall.

Lassar, W., M., Manolis, C., and Winsor, R.D. (2000). "*Service Quality perspectives and satisfaction in private banking*". *Journal of Services Marketing*, Vol. 14(3), pp. 244-271.

Laporan Program Mikro Kredit al-Rahnu YaPEIM. www.skm.gov.my

McBurney, D.H. (2001). *Research Method*, (5th ed.). California : Wadsworth.

Mc Daugall, G.H., and Levesque, T., J. (1994). "*Benefit segmentation using service quality dimensions: An investigation in retail banking*". *International Journal of Bank Marketing*, Vol 16(2), pp. 15-23.

Misri, Abd Sami (al)(1986). *Perniagaan Dalam Islam*, Ahmad Haji Hasbullah (terj.), Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Mustafa Hj Daud (1991). *Tamadun Islam*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distribution Sdn. Bhd.

Naser, K., Jamal, A., & Al-Khatib, K. (1999). *Islamic banking : study of customer satisfaction and preferences in Jordan*. *Journal of Bank Marketing* , 17(3), 135-151.

Othman, A., & Owen, L. (2001). *Adopting and measuring customer services quality (SQ) in Islamic bank: a case study in Kuwait Finance House*. *International Journal of Islamic Financial Services*, 3(1).

- _____ (2002). *The multi dimensionality of CARTER model to measure customer services quality (SQ) in Islamic banking*. International Journal of Islamic Financial Services, 3(4).
- Parasuraman, A., Berry, L.L., Zeithaml, V.A. (1985). *A conceptual model of SQ and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49, 41-50.
- _____ (1988). *SERVQUAL : a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality*. Journal of Marketing, 49, 12-40.
- _____ (1991). *Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale*. Journal of Retailing , 67 (4), 420-450.
- Shamsiah Mohamad & Safinar Salleh.(2008). *Upah simpan barang Dalam Skim ar-Rahnu: Satu Penilaian Semula*. Jurnal Fiqh,Jabatan Fiqh dan Usul, Akademi Pengajian Islam, Universiti Malaya no.5:47-65 (Non-ISI/Non-SCOPUS Cited Publication)]
- Shaari Abd. Hamid & Azlina Abdul Aziz (2003). *'Development of Islamic Pawn-broking Services: Differentiating Profiles of their Respective Patrons'*, International Islamic Conference 2003
- Syarifah Md Yusof (2004). *"Persepsi pelanggan Islam terhadap perkhidmatan pajak gadai Islam di Ar-Rahnu, Koperasi Pegawai-pegawai Kerajaan Negeri Kedah Darul Aman Berhad"*. Sintok: Fakulti Pengurusan Perniagaan, UUM.
- Sinnakkannu , J and Payal H.B. (2008). *"Ar-Rahnu (Islamic Pawning Broking) Opportunities and Challenges in Malaysia , 6th International Islamic Finance Conference 2008 Peer Reviewed Paper , Kuala Lumpur, Malaysia*
- Utusan Malaysia. (2006, Mac), *Ar-Rahnu pajak gadai Islam pertama di dunia*.

Utusan Malaysia. (2009, November), Bajet 2010 - Program Mikro Kredit Ar-Rahnu (Pajakgadai Islam)

Utusan Malaysia. (2010, Jun), Dana Ar-Rahnu ditambah.

Utusan Malaysia. (2010, Jun), Bank Islam tambah cawangan Ar-Rahnu.

Zeti Akhtar Aziz (Dato') (Dr.) (2010). Seminar Kefahaman Mengenai Konsep Dan Aplikasi Sistem Ar-Rahnu.

Zuhayli, Wahbah (al)(Dr.) (1996). *Fiqh dan Perundangan Islam* (cet 2), Md. Akhir Hj. Yaacob et al. (terj.), Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

<http://www.yapeim.net.my>

<http://bankrakyat.com.my>

<http://bankislam.com.my>